

وزارة الاقتصاد  
الرقمي والريادة



الدليل الإرشادي لاستخدام منصات التواصل الاجتماعي  
للوزارات والمؤسسات الحكومية في الأردن  
(النسخة الثانية)

2024



## المحتويات

1. المقدمة
2. المصطلحات
3. هدف الدليل ونطاقه
4. استراتيجية التواصل الاجتماعي للجهة والوحدة الحكومية
5. حوكمة الحسابات الرسمية على منصات التواصل الاجتماعي
6. إنشاء الحسابات على منصات التواصل الاجتماعي
7. المحتوى وعملية النشر على منصات التواصل الاجتماعي
8. الإطار القانوني والخصوصية والملكية الفكرية
9. مؤشرات الأداء
10. القواعد الأساسية للاستخدام الشخصي من قبل موظفي الهيئة لوسائل التواصل الاجتماعي
11. الشمول الرقمي
12. حماية الحسابات والتعامل مع حالات الاختراق
13. تحليل البيانات



# 1. المقدمة

نشرت وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة النسخة الأولى من الدليل الإرشادي لاستخدام منصات التواصل الاجتماعي للجهات والوزارات والمؤسسات الحكومية الأردنية بتاريخ 8/2/2023

ونتيجة للتطورات التي حدثت في العالم الرقمي ومنصات التواصل الاجتماعي ومقارنة الدليل بالممارسات الدولية الفضلى، ارتأت الوزارة ضرورة تحديث الدليل لضمان استمرار تحقيق أهدافه بفعالية، وتعزيز قدرات الجهات الحكومية على التواصل الرقمي بما يتناسب مع المستجدات التقنية والتطورات الحديثة.



## 2. المصطلحات

### - منصات التواصل الاجتماعي:

تُشير منصات التواصل الاجتماعي إلى المواقع الإلكترونية والتطبيقات المختلفة، بما في ذلك تطبيقات الهواتف المتنقلة، التي تتيح للمستخدمين إمكانية إنشاء ومشاركة المحتوى، والتفاعل مع المحتوى الذي ينشئه مستخدمون آخرون، وتوفر هذه المنصات أدوات متنوعة للتفاعل مثل الردود على المحتوى، والإجابات، والتعليقات، والمشاركة، مما يُعزّز من التواصل بين المستخدمين.

يتضمن المحتوى المنشور على هذه المنصات الصور والنصوص والفيديوهات، بالإضافة إلى الروابط والمعلومات الأخرى، ومن أبرز الأمثلة على هذه المنصات: فيسبوك، إكس (Twitter) سابق، لينكدان، إنستغرام، يوتيوب، وسناب شات، وغيرها.

### - الحسابات الرسمية الحكومية

حسابات تستخدم بالصفة الرسمية للوزارات والمؤسسات الحكومية والمسؤولين الحكوميين على منصات التواصل الاجتماعي.

### - الحوكمة:

مجموعة الأطر والتشريعات والسياسات والإجراءات والممارسات والمسؤوليات اللازمة لتحقيق أهداف الدليل وضبط استخدام منصات التواصل الاجتماعي من قبل الجهات والوزارات والمؤسسات الحكومية والمسؤولين الحكوميين.



## 2. المصطلحات

-وحدة التواصل الاجتماعي:

الوحدة المسؤولة عن إدارة التواجد على منصات التواصل الاجتماعي في الجهة الحكومية.

-توثيق الحسابات:

يتم تأكيد الصفحة الرسمية المعتمدة للجهة الحكومية باللون الرصاصي لمنصة اكس واللون الأزرق لمنصة فيسبوك وانستغرام بهدف التأكد من أن الحساب هو الحساب الرسمي الموثوق والمعتمد من قبل الجهة الحكومية، مما يسهم في تعزيز مصداقية المعلومات الصادرة عنها ويحد من انتشار الحسابات المزيفة أو المعلومات المضللة.



## 3. هدف الدليل ونطاقه

يهدف الدليل إلى توفير إطار توجيهي وإرشادي للاستخدام الرسمي والشخصي لمنصات التواصل الاجتماعي للوزارات والمؤسسات الحكومية والمسؤولين الحكوميين في الأردن.



## 4. خطة التواصل الاجتماعي للجهة الحكومية

يجب أن تكون خطة التواصل الاجتماعي جزءًا من الاستراتيجية المؤسسية للجهة الحكومية، مع تحديد أهداف واضحة ومؤشرات أداء لقياس مدى التقدم الحاصل للوزارة أو المؤسسة.



## 5. حوكمة الحسابات الرسمية على منصات التواصل الاجتماعي

### إدارة الحساب الحكومي:

يُطلب من الجهة الحكومية تعيين مديريْن (2) لصفحة الجهة على منصات التواصل الاجتماعي يتمتعان بكامل الصلاحيات ومُعتمدين من الجهة المعنية للإشراف الكامل على الصفحة الحكومية مثل النشر والرد على الردود والرسائل والتعليقات، حيث تُساعد هذه الخطوة في إدارة المسؤوليات والأدوار بشكل دقيق لضمان إدارة الحساب بفعالية. في حال وجود طرف خارجي يدير الصفحات الرسمية لا مانع على أن لا يتم اعطائهم كامل الصلاحيات لإدارة الصفحة

### إدارة المحتوى:

إعداد المحتوى الخاص بالجهة الحكومية بحيث يحتوي على نصوص أو صور أو فيديوّهات مع وجود نصوص قصيرة تُعبّر عن الرسالة المراد إيصالها.

فيما يتعلق بالموافقات الرسمية قبل النشر فهي خطوة ضرورية لضمان التأكد من المعلومة المنشورة.

ضمان الأمان السيبراني والرقمي للصفحة بتفعيل المصادقة الثنائية وتغيير كلمة المرور دورياً ويفضل كل ٣ شهور وعدم مشاركتها

### التفاعل مع جمهور الصفحة:

وضع آليات للتفاعل السريع والفعال مع الجمهور والرد عليهم بأقرب وقت متاح، مع مراعاة الخصوصية واحترام حقوق الجمهور.





## 6. إنشاء الحسابات على منصات التواصل الاجتماعي

- قرار إنشاء الحساب:

يجب أن يأتي بناءً على دراسة وأهمية هذه المنصة للجمهور  
المُستهدف، مع الالتزام بأقصى معايير الأمان، واستخدام  
البريد الإلكتروني الرسمي وكلمات مرور قوية.



## 7. المحتوى وعملية النشر على منصات التواصل الاجتماعي

### الموافقة والنشر:

الحصول على الموافقة الرسمية قبل النشر،  
وإستخدام أدوات إدارة المحتوى الموجودة في  
كل منصة مثل استخدام خاصية القصص ال  
Stories والفيديوهات والمنشورات

### إعداد المحتوى:

التحقق من المعلومات التي سيتم نشرها، تجنب المحتوى الجدلي  
وغير المفهوم، وإستخدام الصور للوصول إلى المعلومات مع  
احترام الخصوصية توافقاً مع قانون حماية البيانات الشخصية.



## 7. المحتوى وعملية النشر على منصات التواصل الاجتماعي

### الموافقة والنشر:

الحصول على الموافقة الرسمية قبل النشر،  
وإستخدام أدوات إدارة المحتوى الموجودة في  
كل منصة مثل استخدام خاصية القصص ال  
Stories والفيديوهات والمنشورات

### إعادة النشر:

يُسمح بإعادة النشر من الجهات الحكومية  
وأيضاً الشركات الخاصة بما يحقق مصلحة  
المواطنين والمستفيدين



## 8. الإطار القانوني والخصوصية والملكية الفكرية

### -القوانين والأنظمة:

الالتزام بالقوانين المتعلقة بسرية المعلومات وحقوق الطبع والنشر وقانون الجرائم الالكترونية وقانون حماية البيانات الشخصية.

### -الخصوصية وحماية البيانات الشخصية:

احترام الخصوصية وحماية البيانات الشخصية وعدم استخدام البيانات الشخصية وصور الآخرين دون الحصول على موافقتهم المسبقة وفق متطلبات قانون حماية البيانات الشخصية رقم (24) لسنة 2023 والأطر التنظيمية والتعليمات الصادرة بموجبه بما في ذلك تطبيق إجراءات الأمان لضمان سرية البيانات وعدم تسريبها والمحافظة عليها.



## 9. مؤشرات الأداء

### تحليل البيانات:

يُفضل استخدام أدوات تحليل البيانات لفهم توجهات الرأي العام والعمل على عكس صورة ايجابية عن الجهة الحكومية.

### قياس الأداء:

تحديد مؤشرات أداء لقياس فعالية استخدام المنصات، مثل عدد المتابعين والتفاعل مع الجمهور.



# 10. القواعد الأساسية للاستخدام الشخصي من قبل موظفي المؤسسة الحكومية لوسائل التواصل الاجتماعي

1. الالتزام بعدم الاساءة والتطاول من خلال وسائل التواصل الاجتماعي.
2. توكي الحذر قبل نشر أي محتوى قد يؤثر على صورة الجهة الحكومية.



# 11. الشمول الرقمي

ضمان الوصول الرقمي للجميع من خلال توفير المحتوى والخدمات الرقمية بشكل يضمن وصول الجميع إليها، بما في ذلك المناطق النائية والفئات الضعيفة والمهمشة، وتطوير واستخدام تكنولوجيا ميسرة تتيح الوصول للأشخاص ذوي الإعاقة وتلبي احتياجاتهم

## - التواصل متعدد اللغات:

تقديم المحتوى الرقمي باللغة العربية كجزء أساسي ثم اللغة الانجليزية في حال كان الجمهور المستهدف غير ناطقين باللغة العربية لضمان فهم الرسالة من قبل مختلف فئات المجتمع حسب طبيعة عمل الوزارة او المؤسسة



# 12. حماية الحسابات والتعامل مع حالات الاختراق

## -إجراءات الأمان:

1. استخدام كلمات مرور قوية ومعقدة وتغييرها بانتظام كل 3 شهور.
2. تفعيل المصادقة الثنائية (Two-Factor Authentication) لتعزيز أمان الحسابات.
3. مراجعة إعدادات الخصوصية والحماية بشكل دوري.

## -التعامل مع حالات الاختراق للصفحة:

1. في حال تعرض الحساب للاختراق ، يجب الإبلاغ الفوري لمسؤولي تكنولوجيا المعلومات في الجهة التي يعمل بها.
2. إعادة ضبط كلمات المرور فوراً واستخدام إجراءات استعادة الحساب المتاحة على المنصة.
3. في حال عدم القدرة على استرجاع الصفحة، التواصل مع وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة للحصول على دعم فني واستعادة الوصول إلى الحساب.





# 13. تحليل البيانات

- خطوات تحليل البيانات

1. جمع البيانات من مصادر متعددة مثل منصات التواصل الاجتماعي.
2. استخدام أدوات تحليل مجانية مثل Google Analytics
3. تحليل البيانات لفهم التوجهات والأنماط وتقديم تقارير شاملة للإدارة.
4. استخدام الذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات بشكل أعمق وتقديم تنبؤات مستقبلية ان امكن للمؤسسة.

وزارة الاقتصاد  
الرقمي والريادة



شكراً

2024